

BIJLAGE E - SUBGUNNINGSCRITEIA - KWALITEITSVRAGEN

Inschrijvers wordt verzocht de volgende kwaliteitsvragen te beantwoorden:

KWALITEITSVRAAG 1: REFERENTIES

Inleiding

De Bevelandse organisaties achten er belang bij dat Inschrijver beschikt over vergelijkbare referenties. Hieronder wordt verstaan het aantoonbaar en naar tevredenheid leveren, migreren en servicen van een telecommunicatieoplossing in de vorm van een dienst ("Telecommunicatie als een dienst").

Doelstelling

Inschrijver wordt gevraagd om maximaal **vier** referenties aan te leveren.

Elk referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen:

- Beschrijving: In maximaal 250 woorden wordt inhoudelijk beschreven waar het project betrekking op had;
- Tijd: De levering moet geheel of gedeeltelijk hebben plaatsgevonden in de afgelopen drie (3) jaren, te rekenen vanaf de datum van publicatie. Daarnaast moet de levering afgerond en bedrijfsmatig opgeleverd zijn;
- Aard: Het referentieproject betreft de levering, support en het onderhoud van een Telecommunicatieplatform, zoals bedoeld in dit Beschrijvend document.

Voor het opgeven van uw referenties, dient u per referentie BIJLAGE F – REFERENTIES te gebruiken en deze via TenderNed bij uw inschrijving te uploaden. De Bevelandse organisaties behouden zich het recht voor de referenties te controleren zonder de Inschrijver hierover te informeren. De Inschrijver heeft de contactpersoon bij de referent vóór het moment van inschrijven op de hoogte gesteld dat hij/zij benaderd kan/kunnen worden door de Aanbestedende dienst.

Uit de opgegeven referenties dient te blijken dat de Inschrijver beschikt over de navolgende technische bekwaamheden:

1. Een kostenefficiënte implementatie van Microsoft Teams Phone voor ten minste 250 gebruikers.
2. Een contactcenteromgeving geïntegreerd met Microsoft Teams met minimaal 15 contactcenter agenten. De contactcenteromgeving is geschikt om tijd-, plaats- en locatieafhankelijk te kunnen werken.
3. Een telefonistebedienpostoplossing geïntegreerd met Microsoft Teams.

Kwalitatieve beoordeling (subgunningscriterium)

Per referentie kan Inschrijver maximaal 20 punten scoren op het moment dat er sprake is van een referentie die voldoet aan twee van de bovenstaande technische bekwaamheden. Indien de referentie betrekking heeft op een Opdracht waarbij één van de technische bekwaamheden aan bod is gekomen bedraagt het maximaal aantal punten voor deze referentie 10 punten.

Om in aanmerking te komen voor gunning dient uit de referentie(s) te blijken dat aan **alle drie** de technische bekwaamheden minimaal één keer succesvol invulling is gegeven. Indien een Inschrijver hier niet aan kan voldoen of in totaal lager dan 30 punten scoort, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere beoordeling.

KWALITEITSVRAAG 2: ARCHITECTUUR, IMPLEMENTATIE EN ADOPTIE

Inleiding

De Bevelandse organisaties hechten veel waarde aan hoogwaardige en constante dienstverlening, waarbij passende technische oplossingen de werkwijze van de organisaties optimaal ondersteunen. De nieuwe oplossing “Telecommunicatie als een dienst” moet daarin faciliteren, zonder dat de overgang de bestaande dienstverlening onnodig verstoort of kritieke processen op enig moment stil komen te liggen.

Doelstelling

Het is belangrijk dat de implementatie van de geboden oplossing de bestaande processen op het gebied van dienstverlening niet (of beperkt tot een absoluut minimum) verstoort. De implementatie moet plaatsvinden volgens de afgesproken kwaliteitsnormen en uitgevoerd en begeleid worden door een team van Inschrijver dat voldoende kennis en capaciteit heeft om het project tijdig en gebruiksklaar op te leveren en te laten accepteren. Bovendien verwachten de Bevelandse organisaties dat gebruikers worden ondersteund bij het gebruik van de oplossing. De Inschrijver moet ervoor zorgen dat gebruikers vertrouwd raken met de werking en mogelijkheden van het systeem, zodat zij er veilig en efficiënt mee kunnen werken.

Kwalitatieve beoordeling (subgunningscriterium)

Inschrijver wordt gevraagd om, met inachtneming van het bepaalde in dit beschrijvend document en deze doelstelling(en) in het bijzonder, te beschrijven op welke wijze hij invulling geeft aan:

a. Beschrijving architectuur

Beschrijf en motiveer de aangeboden oplossing, gelet op de samenhang tussen bedrijfsprocessen, producten en diensten, functionaliteit, applicaties en technische voorzieningen. Samenvattend:

- Beschrijf en motiveer de aangeboden oplossing “Telecommunicatie als een dienst” en de integratie van bestaande onderdelen zoals SIP trunk infrastructuur en Entra ID;
- Geef een helder overzicht van toegepaste producten, technieken, licenties en abonnementen;
- Voeg een architectuurschema toe (tekening maximaal A3 formaat). Het schema geeft een duidelijk overzicht van toegepaste componenten/functies en hun onderlinge samenhang.

b. Implementatieplan

De Inschrijver stelt als onderdeel van diens Inschrijving een uitvoerig Implementatieplan op. Dit plan dient minimaal in te gaan op de projectstructuur, de rolverdeling tussen Inschrijver en de Bevelandse organisaties, risicoanalyse en risicobeheersing, test- en acceptatiefasen, alsmede een realistische en onderbouwde planning inclusief oplever- en acceptatiedata. Daarnaast beschrijft de Inschrijver helder welke inzet van de Bevelandse organisaties wordt verwacht tijdens het implementatietraject en waarborgt hij dat het project binnen de afgesproken termijn wordt afgerond.

c. Training- en adoptieplan

- Beschrijf helder de opzet van de vereiste trainingen zoals opgenomen in het Programma van eisen.
- Naast het verzorgen van de verplichte trainingen wordt van Inschrijver verwacht dat hij beschrijft hoe gebruikers optimaal worden ondersteund bij de ingebruikname en het effectief toepassen van de oplossing. Inschrijver dient hiertoe:

- een realistisch adoptieplan aan te leveren waarin ten minste wordt ingegaan op de adoptiestrategie, doelgroepenbenadering, communicatiemiddelen, begeleiding en borging van het gebruik op de langere termijn;
- optioneel de kosten voor een separaat adoptietraject op te nemen in haar inschrijving, respectievelijk op het Prijzenblad. Het aangeboden adoptietraject en de bijbehorende kosten worden niet betrokken bij de beoordeling en wegen niet mee in de bepaling van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving.

Ten aanzien van de technische inrichting en architectuur wordt de inschrijving hoger gewaardeerd naarmate de voorgestelde architectuur beter aansluit op de ICT-infrastructuur van de Bevelandse organisaties conform “Bijlage D - Bestek_Annex 2 ICTinfrastructuur_ Telecommunicatie als een dienst_BO” en de dienstverlening en geboden functionaliteit beter aansluit op de hierboven beschreven doelstellingen. Daarbij geldt dat een concreet (‘SMART’) uitgewerkt overzicht van de technische inrichting, die enerzijds meer zekerheid biedt over een adequaat functioneren van de oplossing en anderzijds minder complexiteit en minder aanvullende inspanning van de Bevelandse organisaties vraagt voor inrichting en beheer van de eigen ICT-omgeving, leidt tot een hogere waardering.

Ten aanzien van het implementatieplan wordt de inschrijving hoger gewaardeerd naarmate:

- het implementatieplan en de te nemen stappen door zowel Inschrijver als de Bevelandse organisaties, inclusief bijbehorende deliverables, concreet en ‘SMART’ zijn beschreven;
- realistische oplever- en acceptatiedata zijn opgenomen en de voorgestelde doorlooptijd aantoonbaar reëel is, waarbij de geplande livegang wordt gehaald dan wel zo dicht mogelijk wordt benaderd (vanuit een gefaseerde implementatie per organisatie wordt er gestreefd naar een uiterste livegangdatum van 1 december 2026 waarop alle Bevelandse organisaties live zijn);
- relevante en concrete risico’s zijn benoemd, bij voorkeur gebaseerd op eigen ervaring, inclusief concrete, realistische en bewezen mitigerende maatregelen;
- duidelijk is hoe sleutelfunctionarissen aan het project verbonden blijven en welke functionarissen (met bijbehorende competenties) van de Bevelandse organisaties op welke momenten inzet leveren, waarbij geldt dat de benodigde inspanning van de Bevelandse organisaties niet hoger is dan noodzakelijk voor een succesvolle implementatie.

Ten aanzien van het training- en adoptieplan wordt de inschrijving hoger gewaardeerd naarmate dit plan concreet (‘SMART’) is geformuleerd en duidelijk beschrijft wat nodig is om de oplossing vanuit gebruikersperspectief succesvol te laten functioneren en een soepele en effectieve adoptie te realiseren. Daarbij dient duidelijk te zijn welke activiteiten plaatsvinden, in welke vorm, door welke personen of rollen en op welk moment. Tevens wordt er hoger gewaardeerd wanneer duidelijk inzichtelijk is in hoeverre Inschrijver de Opdrachtgever kan ondersteunen en ontzorgen, en hoe het bereiken van een voldoende mate van adoptiesucces wordt geborgd en aantoonbaar gemaakt.

KWALITEITSVRAAG 3: INNOVATIE EN TOEKOMSTBESTENDIGHEID

Inleiding

De ontwikkelingen op het gebied van cloud telefonie, (omnichannel) klantcontact en AI gedreven communicatie volgen elkaar in hoog tempo op. Voor de Bevelandse organisaties is het van strategisch belang dat de nieuw te realiseren oplossing “Telecommunicatie als een dienst” niet alleen voldoet aan de huidige functionele eisen, maar tevens mee kan groeien met toekomstige behoeften. Een toekomstbestendige omgeving draagt direct bij aan bereikbaarheid, efficiency, klanttevredenheid en wendbaarheid van de organisaties.

Doelstelling

De Bevelandse organisaties beogen een leverancier te contracteren die hoogwaardige dienstverlening combineert met een proactieve partnerrol en innovatieve, toekomstgerichte oplossingen op het gebied van telefonie en klantcontact aanbiedt. Dit gunningscriterium biedt Inschrijvers de mogelijkheid hun visie, innovatie en onderscheidend vermogen te tonen en aan te geven hoe de oplossing van Inschrijver waarde toevoegt voor de lange termijn.

Kwalitatieve beoordeling (subgunningscriterium)

Inschrijver wordt gevraagd om, met inachtneming van het bepaalde in dit beschrijvend document en deze doelstelling in het bijzonder, te beschrijven op welke wijze hij invulling geeft aan:

a. Visie & meerwaarde

De Inschrijver onderbouwt de eigen toegevoegde waarde als strategisch partner, evenals de functionele en technische meerwaarde van de voorgestelde oplossing bovenop de minimumeisen zoals vastgelegd in het Programma van Eisen. Inschrijver verduidelijkt daarbij hoe de oplossing aansluit op belangrijke ontwikkelingen in de markt, waaronder cloud telefonie, omnichannel klantcontact en hybride werken.

b. Roadmap & ontwikkelperspectief

De Inschrijver presenteert een beknopte roadmap met relevante productontwikkelingen op het gebied van MS Teams Phone en de door Inschrijver voorgestelde contactcenter- en telefonistebedienspost oplossingen. Daarnaast geeft de Inschrijver de garantie dat doorontwikkeling geborgd blijft, ook wanneer er wijzigingen optreden in de roadmaps van Microsoft en de ontwikkelaars van de voorgestelde oplossingen.

c. Cloudstrategie & schaalbaarheid

De Inschrijver beschrijft op welke wijze de voorgestelde oplossing aansluit bij een hedendaagse cloud-first benadering. Hierbij wordt in het bijzonder aandacht besteed aan de schaalbaarheid van functionaliteiten, alsmede aan de geldende principes op het gebied van beveiliging en compliance.

d. AI & slimme automatisering in relatie tot klantcontact

De Inschrijver beschrijft helder welke ontwikkelingen er zijn op het gebied van AI-gedreven communicatie, geeft een overzicht van de AI-mogelijkheden binnen de voorgestelde oplossing en benoemt zijn relevante ervaring met dit onderwerp.

e. Integraties & interoperabiliteit

De Inschrijver beschrijft in welke mate voorgestelde oplossing open standaarden ondersteunt (zoals API's, Microsoft Graph en webhooks) en geeft aan op welke wijze integraties met bestaande of

toekomstige systemen zoals Entra ID (Microsoft Directory), CRM, zaaksystemen en BI-tools, kunnen worden gerealiseerd.

De Inschrijving wordt hoger gewaardeerd naarmate zij aantoonbaar verder gaat dan het minimale gevraagde niveau en een duidelijke, overtuigende visie geeft op de toekomstige ontwikkeling van de telefonie- en klantcontactomgeving. Een Inschrijving krijgt een hogere waardering wanneer:

- Innovatie concreet en onderbouwd wordt beschreven, met voorbeelden van recente vernieuwingen en aantoonbare impact bij vergelijkbare opdrachtgevers;
- De aangeboden roadmap helder, realistisch en toekomstgericht is en inzicht geeft in geplande ontwikkelingen die relevant zijn voor de continuïteit van MS Teams Phone, het contactcenter en de telefoniste-bedienpost oplossing;
- De inzet van AI- en automatiseringsfunctionaliteiten verder gaat dan standaardfeatures en duidelijk laat zien hoe deze bijdragen aan verbetering van bereikbaarheid, klantbeleving, efficiency en kwaliteit;
- De oplossing ruime mogelijkheden voor integratie en open standaarden bevat, waardoor toekomstige systemen en technologische innovaties eenvoudig kunnen worden aangesloten.

KWALITEITSVRAAG 4: CONTACTENLIJST

Inleiding

Telefonisten en KCC-medewerkers van de Bevelandse organisaties moeten telefoongesprekken op een efficiënte wijze door kunnen verbinden, zowel intern als organisatie-overstijgend. Om deze processen optimaal te laten verlopen, is het essentieel dat medewerkers beschikken over een overzichtelijke, gebruiksvriendelijke contactenlijst met een geavanceerde zoekfunctie.

Doelstelling

De Bevelandse organisaties gebruiken samen één centrale Microsoft Entra ID-tenant (Directory). Hierdoor is het belangrijk dat gebruikersgegevens duidelijk herkenbaar zijn en dat er gerichte zoekfuncties zijn binnen de oplossingen voor centraal klantcontact. Zo wordt verwarring tussen de verschillende organisaties voorkomen.

Met dit gunningscriterium beoogt de aanbestedende dienst oplossingen voor telefonisten en KCC-medewerkers te selecteren die voorzien in een zo uitgebreid mogelijke, duidelijke en efficiënte zoekfunctionaliteit binnen de centrale contactenlijst. De oplossingen moeten telefonisten en KCC-medewerkers in staat stellen om:

- snel en gericht collega's te vinden binnen de eigen organisatie;
- indien nodig organisatie-overstijgend te zoeken;
- te zoeken op meerdere relevante Entra ID-attributen zoals naam, telefoonnummer, afdeling, functie en organisatie;
- efficiënt en foutloos oproepen door te verbinden binnen een gedeelde tenantomgeving.

Minimumeisen

De aangeboden oplossingen dienen minimaal te voorzien in:

- Een centrale contactenlijst gebaseerd op gegevens uit Microsoft Entra ID;
- Zoekfunctionaliteit op naam en telefoonnummer van een collega;
- De mogelijkheid om oproepen direct vanuit het zoekresultaat door te verbinden.

Kwalitatieve beoordeling (subgunningscriterium)

Inschrijver wordt gevraagd om, met inachtneming van het bepaalde in dit beschrijvend document en deze doelstelling in het bijzonder, gemotiveerd en concreet te beschrijven op welke wijze de aangeboden oplossing invulling geeft aan onderstaande onderdelen:

a. Uitgebreide zoekmogelijkheden

De mate waarin de oplossing voorziet in zoekfunctionaliteit op meerdere Entra ID-attributen, waaronder:

- naam;
- telefoonnummer;
- afdeling (Department);
- functie (Job Title);
- organisatie (Company Name).

Tevens wordt beoordeeld in hoeverre meerdere zoekcriteria gecombineerd kunnen worden en in welke mate sprake is van intelligente zoekfunctionaliteit, zoals "find-as-you-type" (fuzzy search), waarbij per ingetypte karakter relevante resultaten worden getoond op basis van doorzoeking van alle beschikbare velden.

b. Multi-organisatieondersteuning

De mate waarin de oplossing geschikt is voor gebruik binnen een gedeelde Entra ID-tenant met meerdere organisaties, waaronder:

- gericht zoeken binnen uitsluitend de eigen organisatie;
- mogelijkheid tot organisatie-overstijgend zoeken;
- duidelijke en eenduidige weergave van organisatiegegevens in zoekresultaten;
- functionaliteiten die aantoonbaar bijdragen aan het voorkomen van verwarring tussen organisaties binnen dezelfde tenant.

c. Gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie

De mate waarin de oplossing bijdraagt aan een efficiënte werkwijze voor telefonistes en KCC-medewerkers, waaronder:

- overzichtelijke en gestructureerde weergave van zoekresultaten (bijvoorbeeld meerdere kolommen / velden);
- filter- en sorteermogelijkheden.

De basisfunctionaliteit (zoeken op naam en telefoonnummer) geldt als minimumeis en wordt niet afzonderlijk gewaardeerd. De mate waarin de Inschrijver een uitgebreidere, flexibelere en overzichtelijkere zoek- en filterfunctionaliteit aanbiedt, vormt de basis voor de kwalitatieve beoordeling van dit gunningscriterium. De Inschrijving wordt hoger gewaardeerd naarmate zij aantoonbaar verder gaat dan de aangegeven basisfunctionaliteit.

KWALITEITSVRAAG 5: CONTINUITEIT, CENTRALE BEREIKBAARHEID EN DISASTER RECOVERY

Inleiding

De Bevelandse organisaties stellen hoge eisen aan de bereikbaarheid, met bijzondere aandacht voor het functioneren van centrale klantengangen zoals KCC's en telefonistes. Van de inschrijver wordt verwacht dat een robuuste, betrouwbare en aantoonbaar beheersbare oplossing wordt aangeboden, waarbij continuïteit, beschikbaarheid en adequaat herstel bij calamiteiten gewaarborgd zijn.

Doelstelling

Met dit subgunningscriterium beoordelen de Bevelandse organisaties in hoeverre de Inschrijver een betrouwbare, robuuste en aantoonbaar geteste werkwijze hanteert voor het waarborgen van de beschikbaarheid en bereikbaarheid van centrale klantengangen, zoals het KCC en de telefonistes. Bij de beoordeling wordt aandacht besteed aan de getroffen maatregelen van de Inschrijver om verstoringen te voorkomen, de continuïteit van de dienstverlening bij incidenten of calamiteiten zo snel mogelijk te waarborgen en het risico op gegevensverlies tot een minimum te beperken.

Kwalitatieve beoordeling (subgunningscriterium)

Inschrijver wordt gevraagd om, met inachtneming van het bepaalde in dit beschrijvend document en deze doelstelling in het bijzonder, te beschrijven hoe de continuïteit en centrale bereikbaarheid van de Bevelandse organisaties wordt gewaarborgd met de aangeboden contactcenter- en telefonisteoplossingen. De beschrijving biedt inzicht in:

- Hoe Inschrijver de door de Opdrachtgever voorgeschreven maximale hersteltijd voor de contactcenter- en telefonisteoplossingen (RTO: 4 klokuren) bij uitval realiseert;
- Hoe de Inschrijver het maximaal toegestane dataverlies (RPO: 28 uur) en de maximale datahersteltijd (RTO: 16 werkuren in 85% van de gevallen) bij uitval realiseert, conform de bepalingen van de GIBIT 2025;
- De toegepaste backup-, redundantie- en failovermechanismen van software en kritieke hardware componenten;
- De frequentie en wijze van testen van de disaster recovery- en continuïteitsmaatregelen en de rapportage hierover;
- Eventuele beperkingen of afhankelijkheden die de beschikbaarheid van het KCC (contactcenter) en de telefonistes kunnen beïnvloeden;
- De borging van de centrale bereikbaarheid van het KCC en de telefonistes bij uitval van de MS Teams Phone telefonieomgeving. Vermeld of de bereikbaarheid van deze klantengangen volledig gewaarborgd blijft bij uitval en, indien dit niet het geval is, hoe snel de bereikbaarheid kan worden hersteld en welke maatregelen hiervoor worden ingezet en wat er van de Opdrachtgever wordt verwacht.

De kwaliteit van dit gunningscriterium wordt beoordeeld op basis van de volledigheid van de beschrijving, de concreetheid van de voorgestelde maatregelen, de toetsbaarheid van procedures en de robuustheid van de continuïteitsvoorzieningen. Een Inschrijving krijgt een hogere waardering wanneer de beschrijving volledig en gedegen is onderbouwd, en wanneer de maatregelen, procedures en continuïteitsvoorzieningen aantoonbaar robuust en goed toetsbaar zijn.